

Centro Biomedico Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Specialistico Privato		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11 Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 1 DI 8

CENTRO BIOMEDICO POLIAMBULATORIO

Rotonda dei Mille, 3
24122 Bergamo

Tel. e Fax. 035 317160
Cellulare utenti 366 538 6972

Mail: poliambulatorio@centrobiomedico.it
Pec: poliambulatorio@pec.eleusi.at

Appuntamenti online: app.centrobiomedico.it/prenota

Sito internet: www.centrobiomedico.it

Centro Biomedico Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Specialistico Privato		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11 Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 2 DI 8

1 INTRODUZIONE

Il Centro Biomedico Poliambulatorio adotta la “*Carta Dei Servizi Sanitari*” o “*Documento Caratteristiche del Servizio*” per illustrare i Servizi resi agli Utenti e per soddisfare a pieno le aspettative degli stessi.

1.1. Carta dei servizi. Riferimento normativo e funzione.

I principali riferimenti legislativi in materia di Carta dei servizi sono:

- D. Lgs. 30 -12-1992 n° 502 e successive modificazioni ed integrazioni (D. Lgs. 07-12-93, n° 517)

Gli elementi che compongono il sistema della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- a) l'individuazione della mission, cioè dei principi fondamentali ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi: cortesia, trasparenza, chiarezza, efficienza ed efficacia;
- b) informazione agli utenti. L'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. L'informazione può essere resa con strumenti diversi (informative scritte, sito internet, pagina facebook), assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che l'accessibilità al pubblico.
- c) la valutazione della qualità dei servizi, attraverso l'indagine sulla soddisfazione dei cittadini utenti.
- d) l'applicazione di forme di tutela dei diritti degli utenti attraverso le procedure di reclamo.

2. PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il Centro Biomedico Poliambulatorio S.r.l. è un poliambulatorio specialistico dal 1997 aut. San n°4251/02 Dir. San. Dott. Francesco Molteni.

2.1 Mission

Chiarezza e Cortesia: Il Centro Biomedico Poliambulatorio, nel rapporto scritto e verbale con i propri utenti, si impegna ad adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari, senza pregiudicare l'esattezza delle informazioni. La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio.

Trasparenza: il Centro Biomedico Poliambulatorio orienta ogni sua attività alla massima trasparenza verso la sua utenza. L'utente ha il diritto tutelato dalla legge ad una corretta informazione e ad accedere alle informazioni personali e sensibili che lo riguardano.

Efficienza, efficacia e continuità: è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di interruzione dell'attività per chiusure stabilite dalla Direzione, ne sarà data tempestiva comunicazione scritta a tutta l'utenza.

Innovazione scientifica e efficacia: il Centro Biomedico Poliambulatorio si impegna a promuovere l'innovazione strumentale, la formazione del personale e l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando l'efficacia di tali aggiornamenti in termini di miglior servizio e sicurezza per l'utente.

Centro Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Privato	Biomedico Specialistico		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11	Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 3 DI 8

2.2 Tabella personale in forza e servizi all'utente

Direttore Sanitario

Dr. Francesco Molteni

Responsabile degli atti medici

Dr. Francesco Molteni

Responsabile del personale

Dott.ssa Valeria Molteni

Medici: Liberi professionisti

Specialità	Specialista
Angiologia	Dott. Gabriele Alari
Biologia della nutrizione	Dott.ssa Rossana Pastore
Cardiologia	Dott.ssa Anna Zonca
	Dott.ssa Silvia Pernpruner
Cardiologia pediatrica	Dott. Youcef Sadou
Chirurgia generale	Dott. Mattia Molteni
Chirurgia vascolare	Dott. Renzo Ambrosi
Dermatologia	Dott. Daniele Mario Gambini
Dietologia	Dott. Marco Parti
Endocrinologia	Dott.ssa Maria Cecilia Mariani
Fisiatria	Dott. Daniele Malgrati
Gastroenterologia	Dott. Eugenio Jonghi Lavarini
Ginecologia Ostetricia	Dott. Marco Bruni
	Dott.ssa Laura Catalfamo
	Dott. Stefano Comotti
	Dott. Paolo Persiani
Epatologia	Dott. Osvaldo Fracassetti
Medicina del lavoro	Dott. Attilio Bencivenga
	Dott. Matteo Paganelli
Neurochirurgia	Dott. Giuseppe Bonaldi

Centro Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Privato	Biomedico Specialistico		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11	Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 4 DI 8

Neurologia	Dott. Gianvito Martino
Ortopedia-Traumatologia	Dott. Francesco Molteni Dott. Roberto Maggi Dott. Giorgio Caspani
Osteopatia	Giovanna Esposito
Podologia	Walter Bergamini - Podologo
Otorinolaringoiatria	D.ssa Alexandra Tomasi
	Dott. Georgios Giourgios
Psichiatria	Dott. Luca Teoni
Psicologia	Dott. Gianfrancesco Gervasoni
Ecografia (Radiologia diagnostica)	Dott. Enzo Angeli
	Dott. Sergio Pesenti
Ecografia neonatale	Dott. Carlo Poggiani
Reumatologia	Dott. Maurizio Pietrogrande
Senologia	Dott. Massimo Maria Grassi
Urologia-Andrologia	Dott. Oscar Roberto Fenice

Amministrativi:

Stefania Martinelli
Mara Moretti
Sara Brevi
Simonetta De Gregorio

Personale addetto alla sanitarizzazione

Cristina Gandossi
Fatmire Kazazi

Il Centro Biomedico Poliambulatorio si avvale della collaborazione di personale interinale qualificato e prevede di utilizzare personale con buoni lavoro Inps per garantire la continuità del servizio anche in caso di eventi straordinari.

3. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono fruibili presso la sede di Rotonda dei Mille 3, 24122 Bergamo.

3.1 Come raggiungere la sede

- Servizio Autobus e Parcheggi:
Servizio ATB linee n° 1 e n° 2

Centro Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Privato	Biomedico Specialistico		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11	Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 5 DI 8

Parcheggi in P.za Libertà, Via Piccinini e Via Borfuro.

3.2 Orari di accesso alle prestazioni

Da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 18,30. Il sabato su prenotazione.

* Nel mese di Agosto e durante le festività natalizie l'orario potrà subire delle variazioni.

3.3 Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate sul nostro sito internet app.centrobiomedico.it/prenota, telefonicamente, tramite posta elettronica e allo sportello.

3.4 Contatti

Tel. 035 – 237160

Fax 035 – 236267

Cellulare utenti 366 538 6972

Mail: poliambulatorio@centrobiomedico.it

Pec: poliambulatorio@pec.eleusi.at

3.5 Costi

I costi variano da 80 € a 350 € a seconda del tipo di prestazione.

Per richiedere le tariffe aggiornate della singola prestazione, telefonare o contattare l'accettazione tramite mail.

3.6 Informazione di carattere sanitario e rapporti con il personale

3.6.1 Documentazione necessaria al momento dell'accesso.

Al momento dell'accesso è necessario fornire la propria tessera sanitaria.

3.6.2 Riconoscimento del personale

L'utente ha il diritto di essere informato sull'identità e sulla qualifica professionale delle persone che lo stanno assistendo. Il personale deve tenere esposto sul camice l'apposito tesserino di riconoscimento che riporta nome cognome e qualifica.

3.6.3 Diritto alla riservatezza

Il diritto alla riservatezza rappresenta uno dei diritti fondamentali dell'utente.

Il trattamento che l'utente riceve deve essere strettamente riservato e pertanto:

- tutte le informazioni che riguardano l'utente devono essere mantenute riservate,
- tutto il personale del Poliambulatorio è tenuto al segreto professionale.

4. REFERTAZIONE

La refertazione ed eventuale conservazione dei referti è di competenza esclusiva del medico specialista.

Centro Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Privato	Biomedico Specialistico		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11	Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 6 DI 8

5 ASSISTENZA AI CLIENTI

5.1 Quesiti Tecnici e Clinici

Lo Specialista è incaricato di rispondere ad eventuali quesiti tecnici e clinici.

5.2 Gestione reclami.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

Tutto il personale del Poliambulatorio è incaricato di recepire eventuali reclami e di comunicarli immediatamente al Direttore Sanitario, il quale attiva quanto previsto dalle procedure per una rapida risoluzione del problema. Un apposito modulo di **Reclamo Cliente (RNC)** è disponibile nelle sale d'attesa a riesame da parte della Direzione per la pianificazione di interventi di miglioramento. **(All.1)**.

5.3 Modalità di presentazione del reclamo

L'utente può presentare reclamo compilando l'apposito modulo presente nella Carta dei Servizi, attraverso il quale può anche richiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario.

Il modulo può essere inviato a:

Centro Biomedico Poliambulatorio - Direzione Poliambulatorio - Rotonda Dei Mille 3 - 24122 Bergamo oppure inviato tramite mail a poliambulatorio@centrobiomedico.it.

5.4 Conformità del Servizio

Il miglioramento costante, sistematico e continuo che viene messo in atto quotidianamente presso il nostro poliambulatorio tiene conto delle risorse a disposizione, delle eventuali richieste da parte dei pazienti, oltre che delle linee guida nazionali ed internazionali e degli incontri formativi promossi dalle società del settore. Il modulo di soddisfazione del cliente è allegato alla Carta dei Servizi. **(All.2) E disponibile online sul sito www.centrobiomedico.it/prenota**

Centro Biomedico Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Specialistico Privato		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11 Gennaio 2025	Allegato 1	PAG. 7 DI 8

MODULO PER IL RECLAMO

CENTRO BIOMEDICO POLIAMBULATORIO
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO PRIVATO
ROTONDA DEI MILLE, 3 - 24122 BERGAMO
INDIRIZZATO AL DIRETTORE SANITARIO-
DOTT. FRANCESCO MOLTENI
COMUNICAZIONE DI RECLAMO O SEGNALAZIONE


Cognome	Nome	
Via	Comune	Cap
Mail.		
Tel.		

Oggetto:
Richiesta:

Bergamo	Firma
---------	-------

Centro Biomedico Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Specialistico Privato		CARTA DEI SERVIZI OGPAZ01 OGPAZ03
Rev.11	Gennaio 2025	Allegato 1
		PAG. 8 DI 8

All. 2: Questionario sulla soddisfazione dei pazienti proposto dalla Regione Lombardia

Centro Biomedico Poliambulatorio s.r.l. Poliambulatorio Specialistico Privato Questionario area ambulatoriale		Data compilazione (gg/mm/aaaa)
--	---	--

D01 Come ha prenotato?
 Telefonicamente Allo sportello Internet Altro Non so Nessuna Prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D05 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D06 Rispetto degli orari previsti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D10 Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Assolutamente no Certamente si

A13 Sesso F M

A14 Età

A15 Scolarità	A16 Nazionalità
Nessuna <input type="checkbox"/>	Italiana <input type="checkbox"/>
Scuola obbligo <input type="checkbox"/>	Europea <input type="checkbox"/>
Scuola superiore <input type="checkbox"/>	Extraeuropea <input type="checkbox"/>
Laurea <input type="checkbox"/>	